

平成27年3月31日
独立行政法人国民生活センター

消費生活相談員を対象とした「越境消費者取引の相談対応等に関する調査」 〈結果・概要〉

経済のグローバル化、インターネットの普及・拡大に伴い、消費者は日本にいながら海外の事業者と直接取引をすることが容易になった。一方で、インターネットによる海外通販で購入したことがある人のうち8.6%が「トラブルにあったことがある」と回答しており（第41回国民生活動向調査：2013年調査）、全国の消費生活センターにも越境消費者取引に関する様々な相談が寄せられている¹。

しかし、こうしたトラブルでは、取引の相手方事業者の連絡先がわからない場合が多いほか、連絡先がわかっても外国語で問い合わせることは容易ではない。さらに海外事業者や取引に関する情報が少ない、法制度・商慣習が異なる、日本の行政権限等が及ばないなどといった理由から、消費生活センターでの相談対応やトラブルの解決には困難さが伴っている。

そこで、国民生活センターでは、今後ますます増加することが予測される越境消費者トラブルについて、その問題点と解決の方向性を探るため、全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員を対象としたアンケート調査を実施した。

1. 調査の目的

消費生活センターにおける越境消費者取引に関する相談対応等の実状を明らかにし、その問題点と解決の方向性を探ること。

2. 調査概要

- (1) 調査地域・対象²：全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員
- (2) 有効回収数：2,030
- (3) 調査方法：郵送法
 - ・全国761カ所の消費生活センター³を通じて消費生活相談員に調査票を配布し、相談員が個々に返信用封筒で国民生活センターに郵送。
 - ・複数の消費生活センターを兼務している場合は、自身の対応状況を1つの調査票に集約して回答。
- (4) 調査時期：2014年10月

¹ 国民生活センターの最近の報道発表では、例えば「年に1回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！」（2013年12月）、「海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください！—無登録業者との契約は行わないで！—」（2014年9月）などがあげられる。

² 複数の消費生活センターを兼務している相談員もあり、調査対象である消費生活相談員の人数を正確に把握することは困難なため、対象者数および有効回収率は示していない。なお、761カ所の消費生活センターに対し、勤務している相談員数および他センターと兼務している相談員数について尋ねた結果、「勤務相談員数の合計」は2,707、そのうち「他センターと兼務している相談員数」は294であった。

³ 消費者庁「平成26年度 地方消費者行政の現況調査」における、消費生活相談員が配置されている消費生活センターをいう。

3. 調査項目

- ① 越境消費者取引に関する相談の受付状況等（問1～問3）
 - ・海外サイトでのインターネット取引
 - ・海外滞在中の現地取引
 - ・日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引
- ② 相談対応の状況と解決を難しくしている要因（問4～問6）
- ③ 他機関との連携、国の機関への期待等（問7～問10）

本調査における「越境消費者取引」の定義

本調査では、「越境消費者取引」を「日本に在住する消費者と海外に所在する事業者との取引」と定義し、次の3つの取引について尋ねた。

1 海外サイトでのインターネット取引

（ネットショッピング、ソフトウェアの購入、航空券・ホテルの予約 など）

- ・サイトの表示言語は、外国語・日本語を問わない。
- ・相談者が海外サイトだと認識していなくても、相談対応の中で海外サイトの可能性があると認められたケースを含む。

2 海外滞在中の現地取引（海外旅行中のショッピング など）

3 日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引

（個人輸入代行、海外金融商品の購入、海外事業者が行うマルチ商法 など）

ただし、下記のケースは、本調査では 越境消費者取引に該当しない こととした。

- ・海外事業者との取引だが、その海外事業者が日本国内で苦情対応を行っている場合
例：日本国内にカスタマーセンターを持つ、海外の大手通販業者との取引
- ・海外事業者が設立した日本法人との取引
- ・海外の決済代行業者等が関係するが、取引の相手方は日本国内の事業者の場合

1 回答者の属性等

(1) 回答者の所属消費生活センター及び兼務状況

1) 所属センター（勤務しているセンターすべてを回答）

・都道府県立	22.4%	・東京特別区立（区立）	4.5%
・政令指定都市立	8.6%	・町立、村立	5.6%
・市立（政令指定都市立以外）	60.5%	・その他※	1.4%

※その他：「広域連合」「複数自治体による共同設置」「NPO法人」「法定協議会」「郡」など。

2) 兼務状況（複数のセンターを兼務しているか）

・兼務している	7.0% (142人)		・無回答	0.1% (2人)
・兼務していない	92.9% (1,886人)			

(2) 回答者の性別・年齢

1) 性別：女性の相談員が9割を超えている

2,030人中、女性が1,874人で92.3%を占めている。男性が134人（6.6%）、無回答が22人（1.1%）である。

2) 年齢：約7割は40・50歳代、約2割は60歳代以上

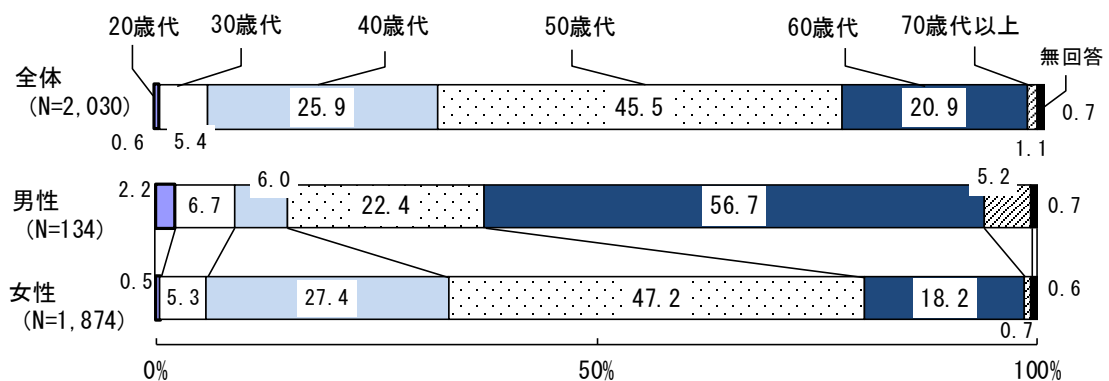
50歳代（45.5%）の割合が最も高く、次いで40歳代が25.9%であり、40歳代と50歳代で約7割を占めている。また、60歳代以上が約2割（60歳代20.9%、70歳代以上1.1%）、30歳代以下は6%程度（20歳代0.6%、30歳代5.4%）である。（図①：全体）

3) 性別・年齢別：女性は40・50歳代、男性は50・60歳代が多い

女性相談員では50歳代の割合が最も高く（47.2%）、40・50歳代が約75%を占めている。
男性相談員では60歳代の割合が最も高く（56.7%）、50・60歳代が約80%を占めている。

（図①：男性、女性）

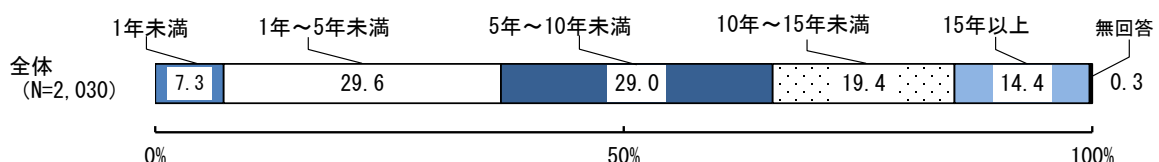
図① 回答者の年齢 (N=2,030)



(3) 消費生活相談員としての経験年数：5年以上が6割を超えている

「1年未満」が7.3%、「1年～5年未満」と「5年～10年未満」がそれぞれ30%程度、「10年～15年未満」が19.4%、「15年以上」が14.4%であり、経験年数が5年以上の相談員が約6割、10年以上は3割を超えている。（図②）

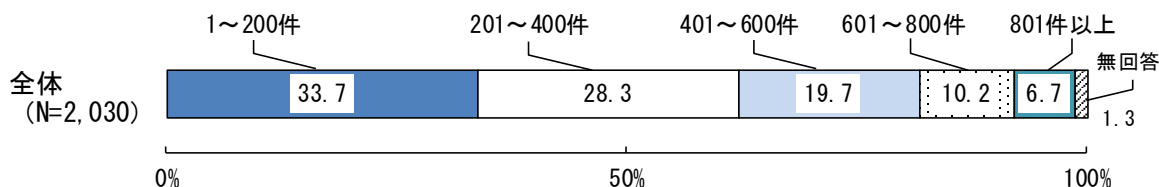
図② 消費生活相談員としての経験年数 (N=2,030)



(4) この1年間の相談受付件数

1人の相談員が、この1年間（2014年10月の調査時点における直近1年間をいう。以下、同じ）に受け付けた消費生活相談の総件数（複数のセンターを兼務している場合は合計件数）は、1～400件が約6割であり（図③）、平均で382件となっている（「無回答」を除く）。

図③ 1年間の相談受付件数 (N=2,030)



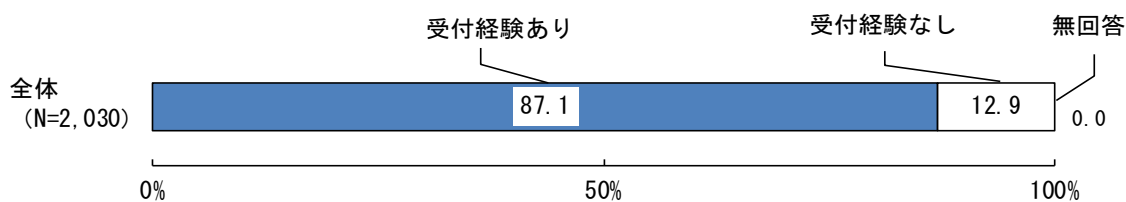
2 調査結果のポイント

(1) 消費生活相談員の約9割が、越境消費者取引に関する相談を受け付けたことがある

- ① 本調査で対象とした3つの取引（「海外サイトでのインターネット取引」「海外滞在中の現地取引」「日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引」）に関する相談のうち、1つでも受け付けたことがあると回答した場合を「越境消費者取引に関する相談の受付経験がある」とし、その状況をみた。

この1年間に「越境消費者取引に関する相談の受付経験がある」という相談員は、全体の87.1%である。（図1-1）

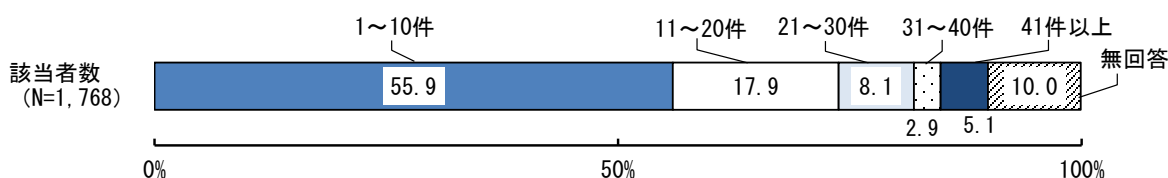
図1-1 越境消費者取引に関する相談の受付状況 (N=2,030)



- ② 「越境消費者取引に関する相談の受付経験がある」という相談員 (N=1,768) が、この1年間に受け付けた越境消費者取引に関する相談の件数は、「1～10件(55.9%)」の割合が最も高く（図1-2）、平均で15件（「無回答」を除く）である。

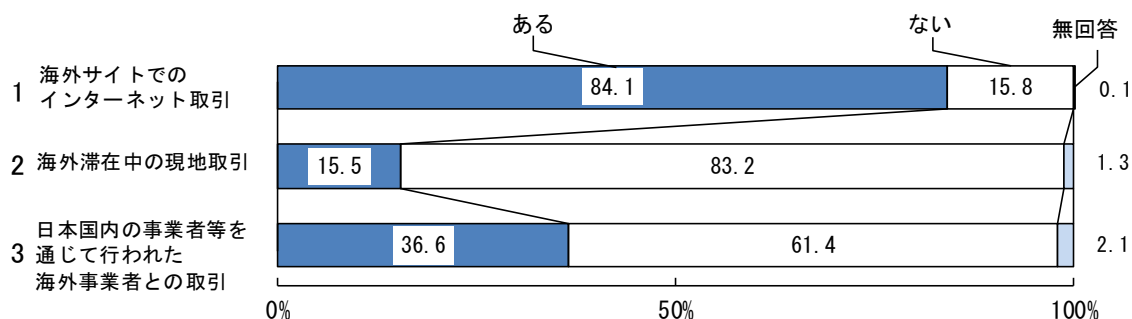
また、この1年間に受け付けた消費生活相談全体に占める越境消費者取引に関する相談の割合は、平均で3.7%である。

図1-2 越境消費者取引に関する相談の受付件数 (N=1,768)



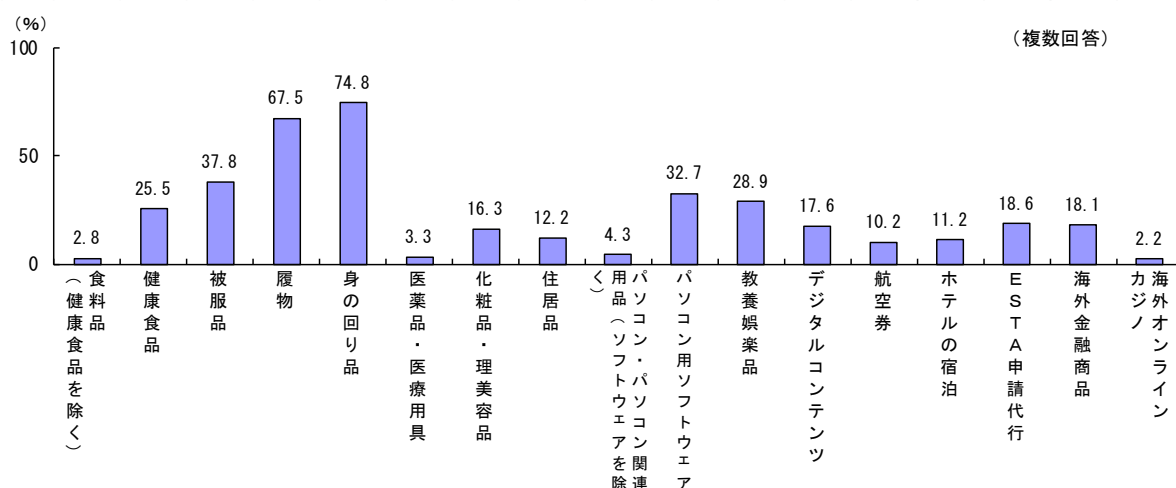
- ③ 本調査で対象とした3つの取引について、相談の受付経験が「ある」と回答した相談員の割合は「海外サイトでのインターネット取引」が84.1%、「海外滞在中の現地取引」が15.5%、「日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引」が36.6%である。(図1-3)

図1-3 越境消費者取引に関する相談の受付経験 (N=2,030)



- ④ 相談員が受け付けた「海外サイトでのインターネット取引」に関する相談については (N=1,708、いずれも複数回答)、
- 相談対象の商品・サービスは、「身の回り品(バッグ、財布、腕時計など)」74.8%、「履物(靴、スニーカーなど)」67.5%、「被服品」37.8%、「パソコン用ソフトウェア」32.7%などである。(図1-4)
 - 主な相談内容は、「商品が届かない」82.8%、「事業者と連絡が取れない・事業者の所在がわからない」62.3%、「模倣品と思われる商品が届いた」60.7%などとなっている。
 - 相手方事業者の所在国・地域は、「中国」80.9%、「アメリカ」30.9%、「香港」11.8%などであり、「所在国・地域はわからなかった」が27.0%である。

図1-4 「海外サイトでのインターネット取引」相談対象の商品・サービス (N=1,708)



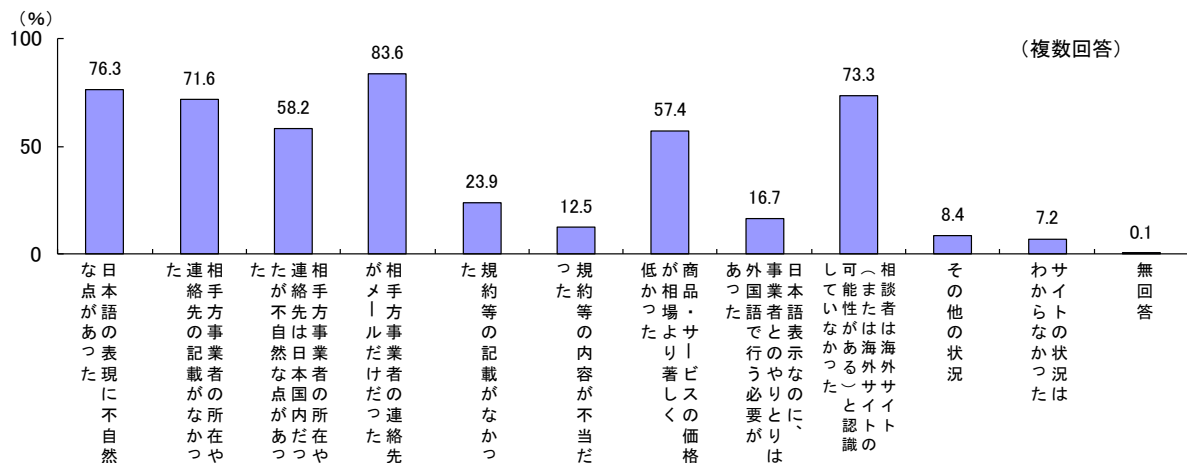
※「その他(8.9%)」「わからない・覚えていない(0.9%)」「無回答(0.5%)」を除く。

備考:「健康食品」:サプリメントなど、「履物」:靴、スニーカーなど、「身の回り品」:バッグ、財布、腕時計など、「住居品」:家事用品、家具・寝具など、「教養娯楽品」:書籍、音響・映像製品、スポーツ用品、玩具・遊具など、「デジタルコンテンツ」:電子書籍、アプリ、オンラインゲームなど。

⑤ 相談者が利用した海外サイトの表示は（複数回答）、「日本語表示(または日本語表示を選択できる)」が97.3%、「外国語表示」が11.2%、「わからなかった」が2.1%である。

サイトの表示言語が「日本語表示」のサイトだったと回答した相談員（N=1,662）に、サイトの状況等を尋ねたところ（複数回答）、「相手方事業者の連絡先がメールだけだった」が83.6%、「日本語の表現に不自然な点があった」が76.3%、「相談者は海外サイト(または海外サイトの可能性がある)と認識していなかった」が73.3%、「相手方事業者の所在や連絡先の記載がなかった」が71.6%などである。（図1-5）

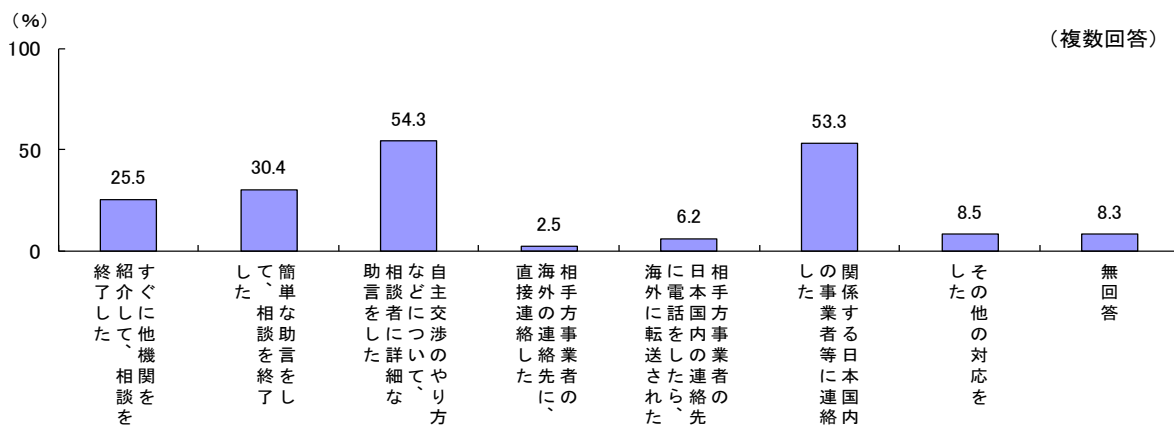
図1-5 「海外サイトでのインターネット取引」に関する相談
日本語表示サイトの状況等（N=1,662）



(2) 越境消費者取引に関する相談対応は、「関係する国内事業者への連絡」や「相談者への詳細な助言」を行っている」と回答した相談員がそれぞれ約5割

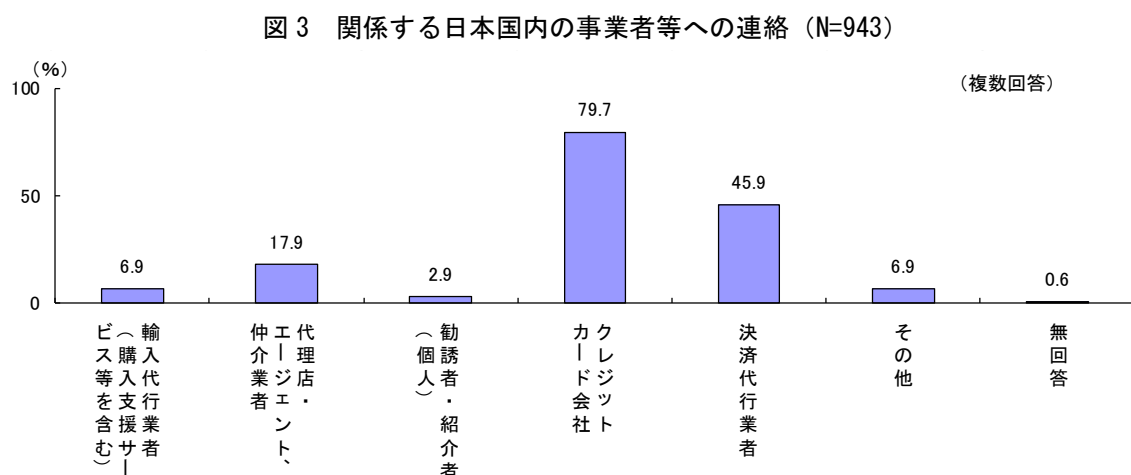
越境消費者取引に関する相談の受付経験がある相談員（N=1,768）に、どのような対応をしたか尋ねたところ（複数回答）、「相談者への詳細な助言(54.3%)」、「関係する国内事業者等への連絡(53.3%)」が50%を超えているのに対し、「すぐに他機関を紹介して相談を終了(25.5%)」「簡単な助言をして相談を終了(30.4%)」は25~30%程度となっている。一方、「相手方事業者の海外の連絡先に、直接連絡した」と回答した相談員の割合は2.5%となっている。（図2）

図2 越境消費者取引に関する相談への対応（N=1,768）



(3) 関係する日本国内の事業者等に連絡した相談員のうち8割が「クレジットカード会社」に連絡している

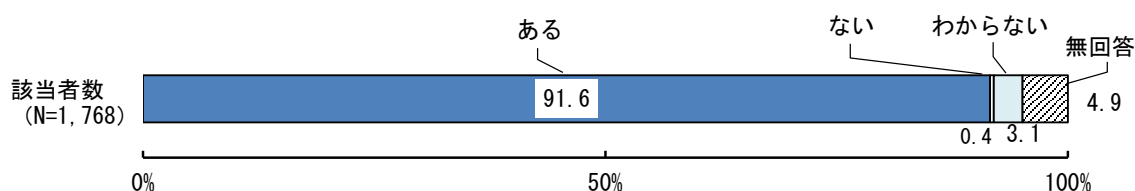
越境消費者取引に関する相談対応として「関係する日本国内の事業者等に連絡した」と回答した相談員 (N=943) に、どのような関係者に連絡したか尋ねたところ (複数回答)、「クレジットカード会社」が 79.7%、「決済代行業者」が 45.9%、「代理店・エージェント、仲介業者」が 17.9%などである。(図 3)



(4) 越境消費者取引に関する相談の受付経験がある相談員の約9割が、国内取引に関する相談に比べて「解決が難しい」と感じている

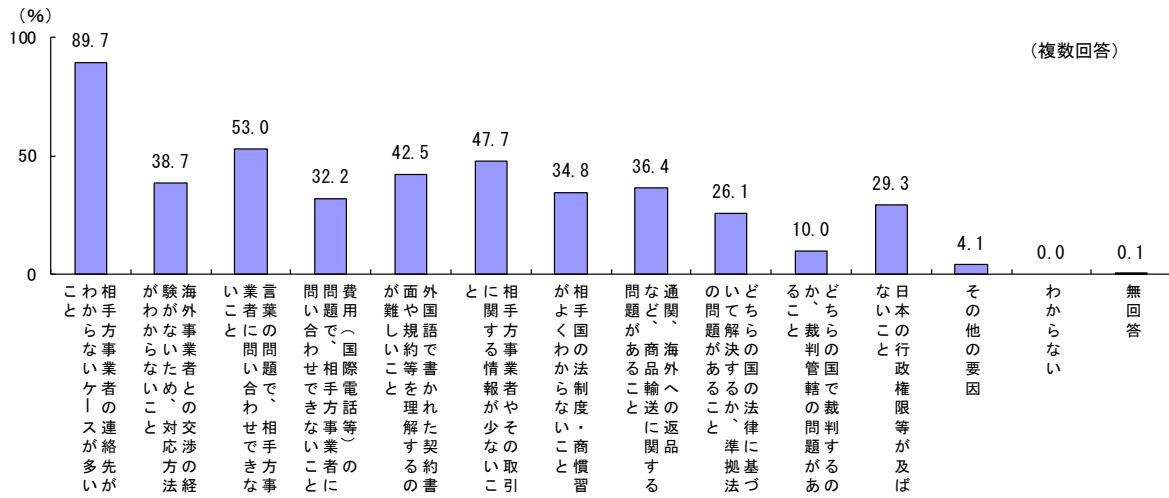
① 越境消費者取引に関する相談対応について (N=1,768)、91.6%の相談員が国内取引に関する相談に比べて解決が難しいと感じたことが「ある」と回答している。(図 4-1)

図 4-1 国内取引に関する相談に比べて解決が難しいと感じたことがあるか (N=1,768)



② 解決が難しいと感じたことがある相談員 (N=1,620) に、特に解決を難しくしている要因はどのようなことだと思うか尋ねたところ (複数回答)、「相手方事業者の連絡先がわからないケースが多いこと」と答えた相談員の割合が 89.7%と最も高く、次いで「言葉の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと」が 53.0%、「相手方事業者やその取引に関する情報が少ないこと」が 47.7%、「外国語で書かれた契約書面や規約等を理解するのが難しいこと」が 42.5%、「海外事業者との交渉経験がないため、対応方法がわからないこと」が 38.7%などとなっている。(図 4-2)

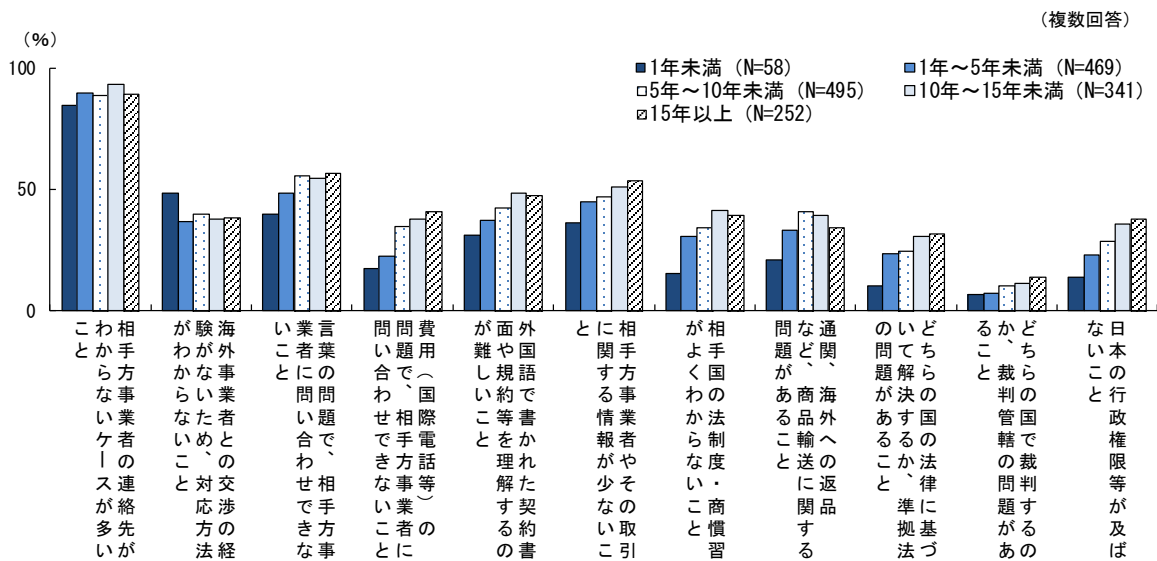
図 4-2 特に解決を難しくしている要因 (N=1, 620)



③ 特に解決を難しくしている要因について、相談員としての経験年数別にみると、「事業者の連絡先がわからないケースが多いこと」「どちらの国で裁判するのか、裁判管轄の問題があること」などは、経験年数の違いによる大きな差はみられない。

これに対し、「費用(国際電話等)の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと」「相手方事業者やその取引に関する情報が少ないこと」「どちらの国の法律に基づいて解決するか、準拠法の問題があること」「日本の行政権限等が及ばないこと」などは経験年数が長い相談員ほど回答の割合が高くなっており、越境消費者取引に関する相談については、経験を重ねて問題点を理解・把握している相談員であっても対応や解決に苦勞している状況がうかがえる。(図 4-3)

図 4-3 特に解決を難しくしている要因 (経験年数別 N=1, 620)

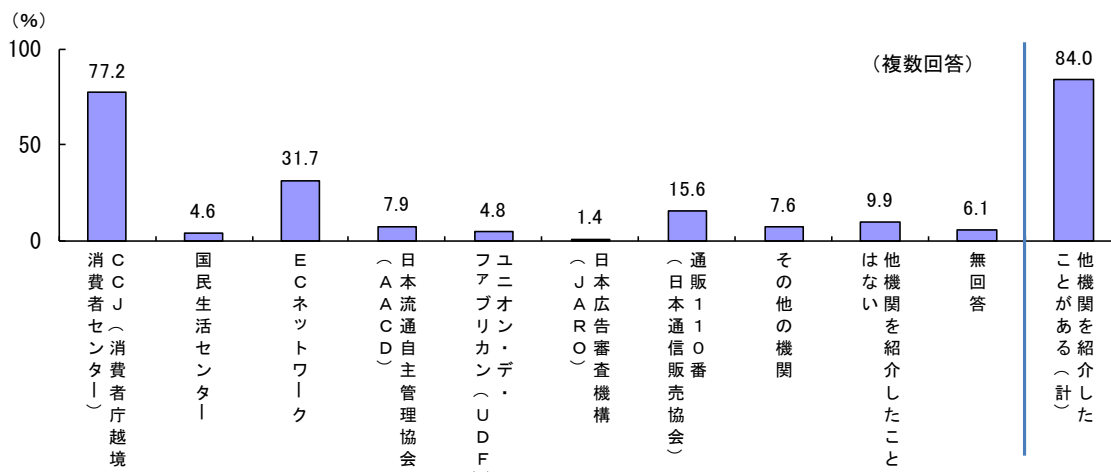


※「その他の要因」「わからない」「無回答」を除く。

(5) 越境消費者取引の相談対応で「CCJ」を紹介したことがある相談員は約8割

越境消費者取引の相談対応の際、相談者に紹介した機関は(N=1,768、複数回答)、「CCJ(消費者庁越境消費者センター)」が77.2%、「ECネットワーク」が31.7%、「通販110番(日本通信販売協会)」が15.6%であり、他は10%に満たない。(図5)

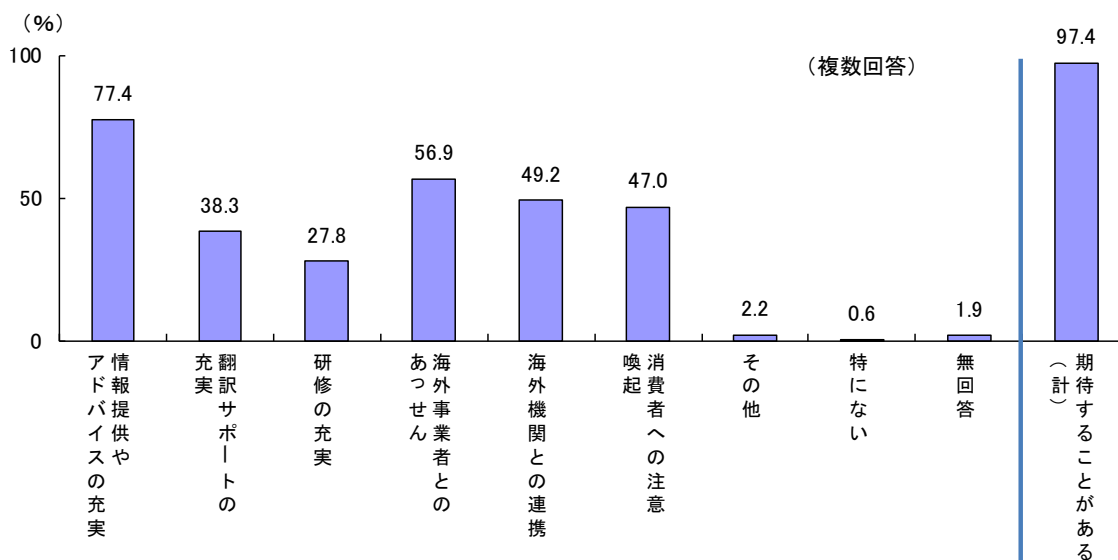
図5 相談対応の際に紹介した機関(N=1,768)



(6) 国の機関への期待は、相談員の約8割が「情報提供やアドバイスの充実」と回答

越境消費者取引に関する相談対応に関して、国の機関(国民生活センターなど)に今後どのようなことを期待するか尋ねたところ(複数回答)、「情報提供やアドバイスの充実」が77.4%、「海外事業者とのあっせん」が56.9%、「海外機関との連携」が49.2%、「消費者への注意喚起」が47.0%などである。(図6)

図6 国の機関に期待すること(N=2,030)



(7) 越境消費者取引に関する相談対応について、日ごろ感じている問題点、苦勞している点、工夫している点、改善策など（自由意見として寄せられた745件より抜粋）

① 問題点、苦勞している点

- ・海外の通販サイトでの詐欺の場合、被害が発生しても相談を受けた時点でサイトが消失していて確認できない場合がある。スマートフォン等で手軽にインターネットを利用できることで消費者被害が増えているのではと感じる。相手事業者が海外事業者なのか国内事業者なのか判別も難しい。
- ・今後、消費生活センターとして、日本に窓口を持っていない事業者とのあっせん等へのぞむ場合、どこまで対応すればよいか不安を感じる。
- ・事業者が海外の場合、連絡が取れず、また相手国の法制度や商慣習もよくわからないので非常にやりにくい。
- ・海外事業者に日本の通則法の消費者契約の特例を主張しても応じないケースが多く、実効性を担保する制度の必要性を強く感じる。
- ・商品のキズの程度について日本の感覚と外国の感覚が異なる。日本の消費者は少しのキズやヨゴレでも不良品と考えるが、外国では着用に問題ないと判断され対応されない。

② 工夫している点

- ・国ごとに法律は違うが、契約書の規約の中で「購入者の国の法律に準拠する」という一文を見つけ、クーリング・オフが3日間のところを「日本では8日間」とねばり強く主張し、認めさせた。
- ・海外だからといってひるまず地道に情報収集していき、ありとあらゆる窓口に助けを求めていくことが大切。所属しているセンターに理解があり、海外事業者へもメールを送らせてもらえる環境もありがたい。
- ・相手事業者の所在が不明なことが多いので、カード会社や決済代行業者などの協力を得るようにしている。CCJからアドバイスを受けるようにしている。
- ・偽サイトの情報を警察のサイバー犯罪対策課に伝えている。

③ 改善策、要望など

- ・具体的な事例に基づいて、越境消費者トラブルに関する相談対応のやり方や手順を学びたい。
- ・言語の壁があり、相談を受けても関わるのが難しい。簡単なものでよいのでマニュアルがあれば、流れだけでも理解でき、対応もスムーズにできるのではないかな。
- ・海外の金融商品について、リスクやしくみを理解しないまま、ネットで簡単に契約してしまったという相談を受けた。サイトの表示は日本語でも、海外サイトの可能性があること、一たびトラブルになれば被害回復が困難であることを広く情報提供していく必要があると思う。

- ・インターネット上にあふれる情報を冷静に見極めるための、消費者啓発の必要性を感じる。インターネットの情報はすべて正しいわけではなく思い込みやデマも含まれていること、通販サイトに詐欺サイトもまぎれているので取引は慎重にすること、記載事項はきちんと確認することを子どもの頃から学ぶことが重要だと考える。
- ・越境トラブルが増えているのに十分な対応ができず歯がゆい思いをしている。法律上の問題、言語の問題、事実確認できないことなど問題は多い。現代は国内だけで取引が完結しないものが多いし、決済手段も多様化しているので、国際的に統一したルールが必要ではないかと思う。
- ・海外の事業者だと思われる悪質なネットショップでの消費者被害は回復が極めて困難。相談を受けても解決策がないまま相談を終了しなければならない状況であり、悪質なサイトを排除できるようなシステムがあればと思う。
- ・越境取引に関して消費生活センターでの対応に限界を感じる。一元的な専門的窓口が必要ではないか。
- ・相談の多くが詐欺的手法であること、現金の振込みであることなどから解決が困難と感じている。今後ますますネットを通じたクロスボーダーな取引が増えると思うので、国レベルであつせん、交渉の出来る体制を整えてほしい。

以 上